

NORSK KUNDEBAROMETER

Bank

UTVALG:

Målgruppe: 18-85 år

SCREENING

A. Har du hatt lønnskonto i samme bank de siste 12 måneder?

- 1: Ja
- 2: Nei => AVSLUTT
- 3: Ikke sikker => AVSLUTT
- 4: Vil ikke si => AVSLUTT

B. I hvilken bank har du hatt lønnskontoen din?

- 1: DnBNOR
- 2: Nordea
- 3: Postbanken
- 4: SkandiaBanken
- 5: Fokus bank
- 6: SpareBank 1
- 7: Andre banker => AVSLUTT

SPØRSMÅL SOM ER STILT:

Tilfredshet

1. Først vil jeg be deg om å tenke tilbake på dine erfaringer med XX. Totalt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med XX?
(1=svært misfornøyd, 10 =svært fornøyd)
2. Tenk deg en ideell bank. Hvor nært opp til dette idealet er XX?
(1=svært fjernt, 10 =svært nært)
3. I hvilken grad pleier XX å innfri dine forventninger?
(1=svært liten grad, 10 =svært stor grad)
4. Med tanke på dine erfaringer med XX, hvor attraktiv opplever du at XX er i forhold til sine konkurrenter?
(1= mye mindre attraktiv, 10= mye mer attraktiv)

Lojalitet

5. Hvor sannsynlig eller usannsynlig er det at du vil opprettholde ditt kundeforhold til XX?
(1=svært lite sannsynlig, 10 =svært sannsynlig)

BEREGNING AV INDEKS:

Basert på svarene av de 4 tilfredshetsspørsmålene blir et gjennomsnitt beregnet. Dette blir så gjort om fra en skala på 1- 10 poeng til en skala på 0 – 100 poeng. Det er dette gjennomsnittet som benyttes til å rangere bedriftene i forhold til kundetilfredshet. Gjennomsnitt av spørsmål 5 gjennomgår samme prosedyre og danner grunnlaget for rangering av bedriftene i forhold til kundelojalitet.

INNSAMLINGSPERIODE:

Januar til april 2009

UTVALGSSTØRRELSE:

Målsettingen er å intervju 100 tilfeldig trukne kunder av hver enkelt bedrift. I enkelte tilfeller er ikke målsettingen nådd fordi enkelte bedrifters kunder har vist seg vanskelige å komme i kontakt med i løpet av innsamlingsperioden. I enkelte andre tilfeller er utvalgsstørrelsen større enn 100 – dette gjelder for medlemmer av NKB hvor andre typer analyser som trenger større utvalg blir gjennomført. Resultater av disse analysene forbeholdes medlemmer av NKB. Antall intervjuede kunder pr. bedrift er rapportert i kolonnen for N. For øvrig anses en utvalgsstørrelse på 50 eller flere tilfeldig uttrukne respondenter som tilstrekkelig for å uttale seg om gjennomsnitt.